

**SETTORE AFFARI GENERALI**  
ACQUISTI IN COMUNE

**Capitolato speciale d'appalto per il servizio di assistenza e manutenzione della suite software Cityware e dei servizi relativi alla soluzione per i pagamenti telematici PagoPA tramite la piattaforma Plug&Pay in uso presso l'Unione delle Terre d'Argine e i Comuni ad essa aderenti. CIG: 9662510B7D**

**Art. 1 - Oggetto dell'appalto**

Il presente capitolato d'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di assistenza e manutenzione della suite software Cityware e dei servizi relativi alla soluzione per i pagamenti telematici PagoPA tramite la piattaforma Plug&Pay in uso presso l'Unione delle Terre d'Argine e i Comuni ad essa aderenti (ovvero i Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e di Soliera).

La suite software Cityware è utilizzata dall'Unione delle Terre d'Argine e dai Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e di Soliera per la gestione di atti, protocollo, SUAP e SUE, e per tutto quanto riguarda la contabilità pubblica (lato spesa), della fatturazione, dei bilanci, dei mutui e di diverse altre procedure relative alla contabilità pubblica; per quanto concerne il Comune di Novi di Modena sono in uso ulteriori moduli della suite software Cityware relativamente alle entrate della contabilità pubblica, all'Anagrafe, all'Elettorale e allo Stato Civile.

Per la suite predetta vi è la necessità di garantire la continuità nella propria funzionalità al fine di permettere a tutti gli uffici e servizi dell'Unione delle Terre d'Argine e dei Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e di Soliera di poter erogare i servizi di propria competenza.

Inoltre, gli enti predetti usufruiscono di un servizio di intermediazione che permette di far dialogare la suite software Cityware con la piattaforma nazionale per la gestione telematica dei pagamenti PagoPA per il tramite della piattaforma c.d. Plug&Pay, a cui risulta necessario preservare la continuità e la piena funzionalità della piattaforma stessa.

Il CPV di riferimento dell'appalto è il cod. 72250000-2 "Servizi di manutenzione di sistemi e di assistenza" inserito nell'Allegato n.9 al capitolato d'oneri per l'ammissione degli operatori economici iscritti ai settori merceologici della categoria merceologica "Servizi per l'Information Communication Technology".

Ai fini del presente appalto, si individuano i seguenti soggetti:

- Stazione appaltante: Unione delle Terre d'Argine, con sede legale a 41012 Carpi (MO), in Corso A. Pio n. 91, C.F. 03069890360;
- Responsabile del procedimento: dott.ssa Susi Tinti Dirigente del Settore Affari Generali dell'Unione delle Terre d'Argine, contattabile al Tel. 059/649030 o tramite l'e-mail [acquisticomune@terredargine.it](mailto:acquisticomune@terredargine.it);
- il referente amministrativo della procedura è il dott. Massimiliano Montagnini, dipendente del Servizio "Acquisti in comune" del 1° Settore Affari Generali dell'Unione delle Terre d'Argine, contattabile al Tel. 059/649390 o tramite l'e-mail [acquisticomune@terredargine.it](mailto:acquisticomune@terredargine.it);
- Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC): dott.ing. Daniele De Simone, Responsabile dei Servizi Informativi dell'Unione, contattabile al Tel. 059/649343 o al numero telefonico 059/649324, o tramite l'e-mail [segreteria.sia@terredargine.it](mailto:segreteria.sia@terredargine.it), con il compito di supporto alla fase di controllo e supervisione dell'esecuzione del Servizio il quale dovrà comunicare tempestivamente al R.U.P. eventuali inadempienze contrattuali; il DEC si avvarrà di uno o più referenti operativi incaricati delle attività di supporto all'esecuzione del contratto;
- Fornitore: operatore economico affidatario che sottoscriverà il contratto con l'Amministrazione.

**Art. 2 – Durata del contratto**

Il contratto avrà durata a partire dalla data di stipula del contratto e sino al 31/12/2023.

**Art. 3 – Importo complessivo dell'appalto**

L'importo complessivo dell'appalto ammonta ad Euro 137.029,00 (IVA 22% esclusa) e/o di altre imposte e contributi di legge, costituito da:

- canone annuo per servizi Unione Terre d'Argine: Euro 16.538,00(IVA 22% esclusa); nell'importo sono già comprese n. 200 ore/uomo di assistenza e manutenzione da remoto e telefonica da destinare a tutti gli enti e per i diversi moduli suindicati della suite Cityware;

- canone annuo moduli protocollo, PEC, Iter, gestione atti, workflow, OnlyOffice, Smart CIG, amministrazione trasparente, SUE, SUAP: Euro 38.500,00 (IVA 22% esclusa);
- canone annuo Comune di Carpi: Euro 15.250,00(IVA 22% esclusa);
- assistenza e manutenzione da remoto e/o telefonica Comune di Carpi: Euro 1.430,00(IVA 22% esclusa);
- canone annuo per servizi Comune di Soliera: Euro 4.520,00(IVA 22% esclusa);
- canone annuo per servizi Comune di Campogalliano: Euro 4.520,00(IVA 22% esclusa);
- canone annuo per servizi Comune di Novi di Modena: Euro 16.971,00(IVA 22% esclusa);
- n. 200 ore/uomo di assistenza da remoto e/o telefonica a chiamata da destinare a tutti i moduli applicativi e per tutti gli enti: Euro 10.000,00 (IVA 22% esclusa); si precisa che n.1 ora/uomo è stimata in Euro 50,00 (IVA 22% esclusa);
- servizi Plug&PAy PAGOPA: Euro 29.300,00 (IVA 22% esclusa); l'importo è così costituito come segue:

Soluzioni applicative SW	Euro	2.100,00
MONIT. E HELP DESK	Euro	5.000,00
TRANSAZIONI CON NODO (max 68.500)	Euro	17.800,00
CANONE SERVIZIO CONSERVAZIONE	Euro	1.400,00
CONSERVAZIONE A NORMA RT (max 120.500)	Euro	3.000,00

Il corrispettivo è determinato a corpo.

Le attività sono relative a servizi di natura intellettuale pertanto non è prevista la predisposizione di un DUVRI.

### **Art. 3.1 - Opzioni**

Il valore del rinnovo del contratto per ulteriori 12 mesi è pari ad euro 107.729,00 al netto dell'IVA al 22%.

Nel caso di superamento del plafond di 68.500 transazioni telematiche della piattaforma Plug&Pay l'Amministrazione si riserva la possibilità di acquistare plafond aggiuntivo di 1000 transazioni telematiche il cui costo è stimato in Euro 265,00 (IVA 22% esclusa), mentre, nel caso in cui dovesse avvenire il superamento del plafond di 120.500 conservazioni delle ricevute telematiche, l'Amministrazione si riserva la possibilità di acquistare plafond aggiuntivo di 1000 conservazioni delle ricevute telematiche il cui costo è stimato in Euro 50,00 (IVA 22% esclusa).

### **Art. 4 - Norme regolatrici del contratto**

Il Fornitore è tenuto contrattualmente all'esatta osservanza delle norme vigenti al momento dell'affidamento dell'appalto, oltre che di quelle stabilite dal presente foglio condizioni, norme tra qui si ricordano in particolare:

- il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. "Codice dei contratti pubblici";
- il D.P.R. 207 del 05/10/2010 "Regolamento di esecuzione del Codice dei Contratti Pubblici" per le parti non abrogate;
- il Regolamento dei Contratti dell'Unione delle Terre d'Argine;
- tutte le leggi relative alla tutela, salute, assicurazione e assistenza dei lavoratori e le disposizioni sulle assunzioni obbligatorie;
- tutte le leggi relative alla sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.);
- l'offerta dell'impresa affidataria;
- il presente capitolato speciale d'appalto;
- il D. Lgs. 82/2005 e s.m.i.;
- piano triennale dell'informatica 2022/2024;
- circolari AgID in attuazione del D. Lgs. 82/2005 e s.m.i. nonché del piano triennale dell'informatica 2022/2024;
- il Codice civile.

Per tutto quanto non previsto in questo capitolato si rinvia alle disposizioni di legge, nonché all'Allegato n.9 al capitolato d'onere per l'ammissione degli operatori economici iscritti ai settori merceologici della categoria merceologica "Servizi per l'Information Communication Technology".

### **Art. 5 - Caratteristiche del servizio richiesto**

L'oggetto del presente appalto consiste nel servizio di assistenza e manutenzione della suite software Cityware e dei servizi relativi alla soluzione per i pagamenti telematici PagoPA tramite la piattaforma Plug&Pay in uso presso l'Unione delle Terre d'Argine e i Comuni ad essa aderenti (ovvero i Comuni di Campogalliano, Carpi, Novi di Modena e di Soliera) costituito da:

- a) servizio di assistenza e manutenzione della suite software Cityware

#### **UNIONE TERRE D'ARGINE**

- CITY-FINANCING nella parte relativa ai moduli:

- Finanziaria;
- Economica;
- Analitica;
- Ordini;
- Economato;
- Mutui;
- Patto Stabilità;
- Certificazione Bilancio Previsione;
- Conto Consuntivo;
- Supporto Decisionale;
- Mandato informatico;
- Certificazione crediti PA;
- Riscossione crediti;
- D. Lgs 11/2011 e moduli aggiuntivi;
- GESTIONE OO.PP.;
- Gestione tempi medi di pagamento;
- CITY-PORTAL;
- Gestione fatturazione elettronica;
- Invio comunicazioni ad ANAC;
- Interfaccia per OPI;
- FTP Fatture elettroniche per UNIONE;
- Gestione fatture Grandi Utenze;
- Gestione Debito PCC;
- Protocollo, PEC, Iter;
- Gestione atti, workflow, OnlyOffice, Smart CIG;
- Albo pretorio;
- Amministrazione trasparente;
- SUE;
- SUAP;

COMUNE DI CARPI

- CITY-FINANCING nella parte relativa ai moduli:
  - Finanziaria;
  - Economica;
  - Analitica;
  - Ordini;
  - Economato;
  - Mutui;
  - Patto Stabilità;
  - Certificazione Bilancio Previsione;
  - Certificazione Conto Consuntivo;
  - Supporto Decisionale;
  - Mandato informatico;
  - Canale telematico fatturazione FTP;
- CITY-BASE;
- Protocollo, PEC, Iter;
- Gestione atti, workflow, OnlyOffice, Smart CIG;
- Albo pretorio;
- Amministrazione trasparente;
- SUE;
- SUAP;

#### COMUNE DI SOLIERA

- CITY-FINANCING nella parte relativa ai moduli:
  - Finanziaria;
  - Iva;
  - Irperf;
  - Contabilità Generale;
  - Contabilità Analitica;
  - Mutui;
  - Economato;

- Ordini;
- Patto Stabilità;
- Certificazione Bilancio Previsione;
- Certificazione Conto Consuntivo;
- COLLEGAMENTO PAGHE/CITY-FINANCING;
- Canale telematico fatturazione FTP;
- Certificazione crediti PA;
- Protocollo, PEC, Iter;
- Gestione atti, workflow, OnlyOffice, Smart CIG;
- Albo pretorio;
- Amministrazione trasparente;
- SUE;
- SUAP;

#### COMUNE DI CAMPOGALLIANO

- CITY-FINANCING nella parte relativa ai moduli:
  - Finanziaria;
  - Iva;
  - Irperf;
  - Contabilità Generale;
  - Contabilità Analitica;
  - Mutui;
  - Economato;
  - Ordini;
  - Patto Stabilità;
  - Certificazione Bilancio Previsione;
  - Certificazione Conto Consuntivo;
  - COLLEGAMENTO PAGHE/CITY-FINANCING;
  - Canale telematico fatturazione FTP;
- Certificazione crediti PA;

- Protocollo, PEC, Iter;
- Gestione atti, workflow, OnlyOffice, Smart CIG;
- Albo pretorio;
- Amministrazione trasparente;
- SUE;
- SUAP;

#### COMUNE DI NOVI DI MODENA

- CITY-FINANCING nella parte relativa ai moduli:
  - Finanziaria;
  - Iva;
  - Irperf;
  - Contabilità Generale;
  - Contabilità Analitica;
  - Mutui;
  - Economato;
  - Ordini;
  - Patto Stabilità;
  - Certificazione Bilancio Previsione;
  - Certificazione Conto Consuntivo;
  - COLLEGAMENTO PAGHE/CITY-FINANCING;
  - Gestione Tempi medi pagamento;
  - Relazione al rendiconto di Gestione;
  - D.LGS. 33/2013;
  - CITY-PEOPLE: Anagrafe, Elettorale, Stato Civile;
  - CIE 3.0;
  - CITY-PORTAL: CITY-PEOPLE WEB;
  - CITY-TAX: Tributi, ICI, Unità Ecografiche, Catasto;
  - TASI;
  - Progetto “ANACNER”;

- Certificazione crediti PA;
  - AVCP;
  - D.LGS. 118/2011 e moduli aggiuntivi;
  - Gestione donazione organi carta d'identità;
  - ANPR;
  - Canale telematico fatturazione FTP
- Protocollo, PEC, Iter;
  - Gestione atti, workflow, OnlyOffice, Smart CIG;
  - Albo pretorio;
  - Amministrazione trasparente;
  - SUE;
  - SUAP;
  - CITY-BASE;
  - CITY-FINANCING;
  - CITY-PEOPLE;
  - CITY-TAX.

Il Fornitore dovrà fornire all'Amministrazione il nominativo di un referente e tutte le informazioni (ad es. n. telefonico e/o indirizzo e-mail ordinaria/PEC) affinché l'Amministrazione sia in grado di rapportarsi per tutte le eventuali esigenze ravvisate nel corso dell'appalto in oggetto. Tali informazioni dovranno pervenire al Direttore dell'esecuzione del contratto a mezzo e-mail all'indirizzo *pec sistemi.informativi@pec.terredargine.it* o a mezzo e-mail all'indirizzo *segreteria.sia@terredargine.it*. Ogni variazione del referente dovrà essere comunicata tempestivamente all'Amministrazione.

Le attività da parte del fornitore dovranno:

- per i servizi relativi ai servizi relativi alla suite svolgersi nell'ambito della settimana lavorativa articolata su cinque giorni, dal lunedì al venerdì di ciascuna settimana dalle ore 8:30-13:00 e 14:00-18:00, festivi esclusi;
- per i servizi relativi ai Servizi Anagrafe, Elettorale e Stato Civile del Comune di Novi di Modena: attività da svolgersi nell'ambito della settimana lavorativa articolata su sei giorni, dal lunedì al venerdì di ciascuna settimana dalle ore 8:30-13:00 e 14:00-18:00 e il sabato dalle ore 8:30-13:00;
- prevedere prestazioni con interventi da remoto o in teleassistenza e/o in modalità telefonica durante l'orario lavorativo degli Uffici secondo i tempi e i livelli di servizio definiti nel presente capitolato.

In particolare l'affidatario dovrà svolgere le seguenti attività in modalità remota:

- la Manutenzione Correttiva: diretta alla tempestiva risoluzione di possibili difetti della soluzione applicativa che possa compromettere parzialmente o completamente il buon funzionamento dei servizi che il sistema deve erogare; a seguito della manutenzione correttiva l'aggiudicatario dovrà fornire apposite *patch* di correzione; *Release* in caso contrario;
- la Manutenzione Adattativa: per recepire adeguamenti alla suite software e ai relativi moduli introdotti a seguito di modifiche normative o di nuove release di software di base e d'ambiente; a seguito di detti adeguamenti l'aggiudicatario dovrà fornire apposite *patch* di correzione; *Release* in caso contrario;
- Teleassistenza remota che sarà attivata tramite il servizio di Help Desk dell'affidatario;
- Help Desk telefonico a mezzo rete fissa o rete mobile;



- rendere disponibili gli aggiornamenti, modifiche e manutenzione alla suite software e ai relativi moduli che verranno forniti in base a una calendarizzazione autorizzata dal DEC o da un suo delegato;
- il rilascio periodico di Release (versioni aggiornate dei prodotti), senza necessità di richiesta preventiva da parte della Stazione appaltante, che sarà comunicato, con congruo anticipo, via e-mail al personale tecnico della Stazione appaltante all'indirizzo *applicativi@terredargine.it*. In particolare, il rilascio di Release deve comprendere:
  - la fornitura, tramite collegamento via internet, dell'aggiornamento a mezzo comunicazione del link della pagina web da cui poter effettuare il download;
  - la fornitura di tutta la documentazione necessaria al caricamento della medesima Release da parte del personale tecnico preposto dalla Stazione appaltante;
  - l'eventuale assistenza e risoluzione in caso di anomalie conseguenti all'installazione nelle fasi del caricamento di Release;
  - l'assistenza iniziale al personale tecnico preposto dalla Stazione appaltante per procedere alle nuove eventuali configurazioni e autorizzazioni;
  - la fornitura tramite indirizzo e-mail *applicativi@terredargine.it* della Stazione appaltante della comunicazione dettagliata relativa alle modifiche apportate ai vari moduli applicativi (Note di rilascio);
  - l'invio, anche tramite Patch (aggiornamenti veloci), di versioni corrette di programmi che presentino errori di qualsivoglia tipologia, invio che si intende o su richiesta della Stazione appaltante o per iniziativa dell'affidatario;
  - l'individuazione delle problematiche originate da malfunzionamenti dei programmi.

L'affidatario dovrà prendere in carico una richiesta di intervento avanzata dall'Amministrazione entro le seguenti tempistiche:

- in caso di errore bloccante, entro n. 4 ore lavorative dal momento dell'invio della richiesta;
- in caso di errore non bloccante, entro n. 12 ore lavorative dal momento dell'invio della richiesta.

Per guasti bloccanti si intendono quei guasti che comportano l'interruzione completa di uno o più moduli o dell'intero gestionale, invece, per guasti non bloccanti si intendono quei guasti che non comportano l'interruzione completa di uno o più moduli della suite software.

Relativamente ai predetti termini indicati, si precisa quanto segue:

- la presa in carico di una richiesta presuppone l'acquisizione da parte del fornitore (secondo le modalità ed i mezzi messi a disposizione dallo stesso) di informazioni in merito alla problematica che si è verificata;
- la risoluzione della chiamata presuppone la messa in atto da parte del fornitore di procedure, sia operative sull'uso della suite software o del modulo atte a correggere eventuali operazioni eseguite in modo errato, che di patch software per la correzione di eventuali anomalie/bug presenti e che la problematica segnalata sia effettivamente risolta.

Le attività di manutenzione e/o aggiornamento che potrebbero comportare un blocco dei servizi e/o della suite software dovranno essere pianificati (a mezzo PEC e/o e-mail) per tempo ed effettuati in orari di chiusura degli uffici comunali al fine di non interrompere la normale attività amministrativa.

L'affidatario dovrà risolvere la problematica segnalata entro le seguenti tempistiche:

- in caso di errore bloccante, l'affidatario dovrà risolvere il problema entro n. 8 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione (ticket);
- in caso di errore non bloccante, l'affidatario dovrà risolvere il problema entro n. 24 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione (ticket).

Si precisa che l'affidatario mensilmente dovrà fornire al DEC o ad un suo delegato un report dettagliato in formato elettronico.

In particolare, l'affidatario dovrà svolgere le seguenti attività:

- l'affidatario deve garantire n. 200 ore/uomo di assistenza e manutenzione da remoto e telefonica da destinare a tutti gli enti e per i diversi moduli suindicati della suite Cityware; tale servizio deve intendersi comprensivo nel canone annuale complessivo che l'ente pagherà all'affidatario;
- qualora dovessero esaurirsi le predette n. 200 ore /uomo di assistenza, l'affidatario deve comprendere n. 200 ore/uomo di assistenza di assistenza e manutenzione da remoto e/o telefonica a da destinare a tutti gli enti e per i diversi moduli suindicati della suite Cityware.

b) servizi relativi alla soluzione per i pagamenti telematici PagoPA tramite la piattaforma Plug&Pay

Il servizio richiesto deve includere:

1. utilizzo della soluzione applicativa software Plug&Pay;
2. monitoraggio e servizio di Help Desk;
3. servizio di conservazione;
4. conservazione a norma delle Ricevute Telematiche (RT) (max 120.500);
5. pacchetto di transazioni telematiche (max. 68.500).

Di seguito il dettaglio dei servizi suddetti:

#### 1. Utilizzo della soluzione applicativa software

Dovrà essere garantito l'utilizzo della piattaforma Plug&Pay mediante la rimozione di eventuali errori o malfunzionamenti che dovessero verificarsi nel corso dell'esercizio dei programmi, nonché l'introduzione di migliorie funzionali e operative. Dovrà inoltre essere garantita la manutenzione evolutiva e normativa della suddetta piattaforma.

Il servizio dovrà comprendere inoltre:

- nel caso in cui il Servizio Informativo dell'Unione Terre d'Argine riscontri errori o malfunzionamenti del software, la possibilità da parte del Servizio di darne tempestiva comunicazione al fornitore mediante le modalità di ticketing comunicate dall'operatore economico, il quale dovrà garantire l'intervento e la risoluzione del problema segnalato entro n. 3 (tre) giorni lavorativi dal momento della segnalazione;
- eventuali aggiornamenti al software per modifiche della normativa di settore;
- la fornitura di eventuali aggiornamenti dei programmi che ne migliorino le prestazioni dal punto di vista tecnico.

#### 2. Monitoraggio e servizio di Help Desk

L'operatore economico dovrà garantire al Servizio Informativo dell'Unione Terre d'Argine la possibilità di richiedere assistenza circa il funzionamento della piattaforma Plug&Pay e dei relativi programmi applicativi al fine di fornire agli utilizzatori indicazioni tecniche e operative utili al corretto utilizzo delle procedure e la risoluzione di eventuali problemi (servizio di Help Desk).

Il servizio deve altresì comprendere:

- assistenza telefonica a mezzo rete fissa o rete mobile (il numero telefonico di contatto dovrà essere tale da non comportare oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione), tramite telefax o canali telematici, per problemi di tipo tecnico o di tipo applicativo relativi al funzionamento delle procedure;
- la possibilità di aprire ticket a mezzo e-mail all'indirizzo di competenza fornito dall'operatore economico in relazione ad un problema riscontrato sugli applicativi con eventuale monitoraggio via web o via e-mail dello stato del ticket stesso;
- teleassistenza mediante software per l'accesso da remoto.

I servizi in questione potranno essere richiesti da ciascun utilizzatore della piattaforma Plug&Pay appartenente a uno degli Enti componenti l'Unione. I servizi dovranno essere garantiti tramite la reperibilità telefonica di personale tecnico qualificato secondo il seguente prospetto orario:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00, festivi escluse.

L'affidatario dovrà prendere in carico una richiesta di intervento avanzata dall'Amministrazione entro le seguenti tempistiche:

- in caso di errore bloccante, entro n. 4 ore lavorative dal momento dell'invio della richiesta;
- in caso di errore non bloccante, entro n. 12 ore lavorative dal momento dell'invio della richiesta.

Per guasti bloccanti si intendono quei guasti che comportano l'interruzione completa di uno o più moduli o dell'intero gestionale, invece, per guasti non bloccanti si intendono quei guasti che non comportano l'interruzione completa di uno o più moduli della suite software.

Relativamente ai predetti termini indicati, si precisa quanto segue:

- la presa in carico di una richiesta presuppone l'acquisizione da parte del fornitore (secondo le modalità ed i mezzi messi a disposizione dallo stesso) di informazioni in merito alla problematica che si è verificata;
- la risoluzione della chiamata presuppone la messa in atto da parte del fornitore di procedure, sia operative sull'uso della suite software o del modulo atte a correggere eventuali operazioni eseguite in modo errato,

che di patch software per la correzione di eventuali anomalie/bug presenti e che la problematica segnalata sia effettivamente risolta.

Le attività di manutenzione e/o aggiornamento che potrebbero comportare un blocco dei servizi e/o della suite software dovranno essere pianificati (a mezzo PEC e/o e-mail) per tempo ed effettuati in orari di chiusura degli uffici comunali al fine di non interrompere la normale attività amministrativa.

L'affidatario dovrà risolvere la problematica segnalata entro le seguenti tempistiche:

- in caso di errore bloccante, l'affidatario dovrà risolvere il problema entro n. 8 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione (ticket);
- in caso di errore non bloccante, l'affidatario dovrà risolvere il problema entro n. 24 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione (ticket).

### 3. Servizio di conservazione

L'operatore economico dovrà garantire la conservazione dello storico delle operazioni effettuate sulla piattaforma Plug&Pay.

### 4. Servizio di conservazione a norma delle Ricevute Telematiche (RT)

L'operatore economico dovrà garantire la conservazione delle Ricevute Telematiche generate dalla piattaforma Plug&Pay come previsto dalla normativa di settore, per un numero massimo di 120.500 ricevute telematiche.

### 5. Pacchetto di transazioni telematiche

L'operatore economico dovrà garantire un pacchetto di transazioni telematiche della piattaforma Plug&Pay per un numero massimo di 68.500 transazioni.

## **Art. 6 - Obblighi dell'Appaltatore**

Nell'espletamento delle attività oggetto dell'appalto, l'Appaltatore dovrà utilizzare personale idoneo, munito di conoscenze tecniche adeguate a svolgere attività inerenti all'oggetto dell'appalto.

L'affidatario dovrà operare nell'esecuzione del contratto con diligenza professionale ai sensi del Codice Civile nel rigoroso rispetto della normativa privacy e delle disposizioni impartite dalla Stazione appaltante.

Nello specifico l'Appaltatore deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

In caso di sciopero il Fornitore deve porre in atto tutte le misure idonee a consentire l'erogazione delle prestazioni indispensabili per garantire la continuità dei servizi oggetto del contratto e comunque deve essere assicurato un servizio di emergenza.

In caso di inottemperanza le Amministrazioni potranno procedere all'esecuzione d'ufficio degli interventi mancanti a causa dello sciopero, addebitando al Fornitore l'eventuale maggior costo sostenuto, il cui importo sarà detratto dalla prima fattura utile.

Ogni sciopero deve essere comunicato dal Fornitore alle Amministrazioni con un anticipo di almeno 7 giorni naturali e consecutivi.

## **Art. 7 - Avvio dell'esecuzione del contratto**

L'esecutore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dalla Stazione appaltante per l'avvio dell'esecuzione del contratto. Qualora l'esecutore non adempia, la Stazione appaltante ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

## **Art. 8 - Divieto di modifiche introdotte dall'esecutore**

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'esecutore, se non è disposta dal Direttore dell'esecuzione del contratto e preventivamente approvata dalla Stazione appaltante.

Le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta e, ove il Direttore dell'esecuzione lo giudichi opportuno, comportano la rimessa in pristino, a carico dell'esecutore, della situazione originaria preesistente, secondo le disposizioni del Direttore dell'esecuzione.

## **Art. 9 - Sospensione dell'esecuzione del contratto.**

Il Direttore dell'esecuzione ordina la sospensione dell'esecuzione delle prestazioni del contratto qualora circostanze particolari ne impediscano temporaneamente la regolare esecuzione. Di tale sospensione verranno fornite le ragioni. La sospensione della prestazione, potrà essere ordinata:

- a) Per ragioni di necessità o di pubblico interesse, tra cui l'interruzione di finanziamenti per esigenze sopravvenute di finanza pubblica;
- b) In tutti i casi in cui ricorrano circostanze speciali che impediscono in via temporanea che l'appalto proceda utilmente a regola d'arte.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto, con l'intervento dell'esecutore o di un suo legale rappresentante, compila apposito verbale di sospensione.

Non appena sono venute a cessare le cause della sospensione, il Direttore dell'esecuzione redige i verbali di ripresa dell'esecuzione del contratto.

Nel verbale di ripresa il direttore indica il nuovo termine di conclusione del contratto, calcolato tenendo in considerazione la durata della sospensione e gli effetti da questa prodotti. In ogni caso si applicano le disposizioni di cui all'art. 107 del Codice dei contratti.

#### **Art. 10 – Verifiche di conformità**

L'Amministrazione si riserva di controllare con continuità tutti gli interventi nelle diverse fasi di esecuzione del contratto. Le verifiche saranno effettuate dal Direttore dell'Esecuzione del contratto.

La verifica di conformità ha lo scopo di accertarne la regolare esecuzione del contratto, delle prestazioni rese dall'appaltatore e certificare che le prestazioni siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni contrattuali, nonché nel rispetto delle norme di settore.

#### **Art. 11 - Fatturazione**

La fatturazione dovrà avvenire come segue:

- n. 4 fatture con cadenza trimestrale posticipata per quanto concerne l'importo relativo al canone annuo complessivo del servizio di assistenza e manutenzione della suite software Cityware e dei relativi moduli e dei servizi relativi alla soluzione per i pagamenti telematici PagoPA tramite la piattaforma Plug&Pay;
- eventuale n.1 fattura complessiva da emettere nel mese di Gennaio 2024 in caso di attivazione delle ore/uomo di assistenza di assistenza e manutenzione da remoto e/o telefonica a chiamata ed effettivamente richieste dall'ente.

L'emissione delle fatture dovrà essere autorizzata dal R.U.P. previa attestazione di regolare esecuzione da parte del Direttore dell'esecuzione.

Il pagamento di ciascuna sarà effettuata con bonifico bancario a 30 (trenta) giorni dall'accettazione della fattura, come di seguito specificato.

Agli importi dovuti sarà aggiunta l'IVA di legge. Si precisa che, in base a quanto previsto dal d. lgs. n. 192/2012, la decorrenza dei termini di pagamento delle fatture è subordinata agli adempimenti e alle verifiche concernenti l'idoneità soggettiva del contraente a riscuotere somme da parte della P.A., come prescritte dalla normativa vigente, e alla sussistenza in generale dei presupposti condizionanti l'esigibilità del pagamento, ivi compreso l'assolvimento degli obblighi in materia di tracciabilità; conseguentemente, le fatture potranno essere accettate dall'Amministrazione solo ad avvenuto perfezionamento delle procedure di verifica della conformità ovvero di approvazione della regolare esecuzione. Si precisa altresì che, con l'entrata in vigore degli obblighi in materia di fatturazione elettronica, l'operatore economico affidatario sarà tenuto obbligatoriamente all'inserimento nelle fatture del CIG (codice identificazione gara) e le fatture dovranno essere emesse esclusivamente in forma elettronica. L'Unione ha individuato un unico Ufficio deputato alla ricezione delle fatture elettroniche, identificato nell'indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA – [www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it)) dal Codice Univoco: Ufficio **UFA4B7**.

Il Codice Univoco Ufficio è una informazione obbligatoria della fattura elettronica e rappresenta l'identificativo univoco che consente al sistema di interscambio (SdI), gestito dall'Agenzia delle Entrate, di recapitare correttamente la fattura elettronica all'Ente destinatario.

Al pagamento si applica il sistema di scissione dei pagamenti (split payment) previste dall'art. 1, comma 629, lettera b), della legge 190/2014.

In base a tali disposizioni, viene effettuato il pagamento delle spettanze ai fornitori solo per la parte imponibile, mentre la quota IVA viene versata direttamente all'erario. È obbligo del fornitore indicare in

fattura la dicitura “*imposta non incassata ex art. 17-ter DPR 633/1972 split payment*”. Le fatture, intestate all’Unione delle Terre d’Argine-U4 Settore Servizi Informativi, 41012 Carpi (MO) in Corso Alberto Pio, n. 91, C.F. 03069890360, dovranno essere trasmesse in modalità telematica e dovranno contenere il riferimento al Codice CIG.

#### **Art. 12 - Disposizioni generali sui prezzi**

Nel prezzo contrattuale si intende compreso e compensato, senza eccezione, ogni materia e spesa sia principale che accessoria, provvisoria ed effettiva, che occorra al compimento dell’operazione cui il prezzo si riferisce, anche quando tali oneri non siano esplicitamente o completamente dichiarati nelle indicazioni particolari dell’elenco descrittivo delle voci. L’importo del servizio si intende dunque accettato dall’appaltatore in base ai calcoli di sua convenienza, a tutto suo rischio e quindi sono indipendenti da qualsiasi eventualità anche di causa maggiore e straordinaria per tutta la durata dell’appalto

Fermo restando quanto previsto dall’art. 106 del Codice dei contratti pubblici vigente, il prezzo contrattuale è fisso e invariabile, non riconoscendosi alcuna revisione dei prezzi. Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie costituisce causa di risoluzione del contratto (art. 9-bis, L. 136/2010).

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, si applicano le disposizioni dell’art. 3 della L. 136/2010 e ss.mm.ii.

#### **Art. 13 - Obblighi di tracciabilità**

Il Fornitore si impegna ad assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e ss. mm., e a fornire all’ente ogni informazione utile a tal fine e, in particolare:

- a utilizzare un conto corrente dedicato, acceso presso banche o Poste Italiane S.p.a., ovvero altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie, comunicati all’Azienda tempestivamente e, comunque, entro 7 (sette) giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative al presente contratto, nonché negli stessi termini, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi, impegnandosi a comunicare ogni eventuale modifica relativa ai dati trasmessi;
- a registrare tutti i movimenti finanziari relativi all’appalto su detto conto.

#### **Art. 14 - Altre disposizioni**

L’appaltatore ha l’obbligo di comunicare all’Amministrazione committente ogni variazione della propria ragione sociale o trasformazione della medesima, fermo restando la facoltà dell’Amministrazione di risolvere in tale ipotesi il contratto.

L’Amministrazione non assume alcuna responsabilità per il ritardo nei pagamenti dovuto a ritardo nella comunicazione stessa.

#### **Art. 15 - Penalità**

L’Amministrazione, verificata la mancata effettuazione del servizio o l’effettuazione in modo non conforme ai requisiti qualitativi e quantitativi prescritti all’art. 5 del presente capitolato, eccezione fatta per i casi di forza maggiore, si riserva la facoltà di comminare al fornitore verrà applicata la penale dell’1 per mille dell’ammontare netto contrattuale per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto alle tempistiche indicate all’art. 5 del presente capitolato.

L’applicazione delle penali non esonera in ogni caso il fornitore dall’adempimento delle obbligazioni per le quali si è resa inadempiente e che hanno fatto sorgere l’obbligo di pagamento delle penali. È fatto salvo comunque il ristoro dei maggiori danni e quanto disposto sulle modalità di rifusione dei danni e sulla risoluzione del rapporto contrattuale di cui al successivo articolo.

La misura complessiva delle penalità non potrà superare il 10% (dieci per cento) dell’importo contrattuale, pena la facoltà, per la Stazione appaltante, di risolvere il contratto in danno del Fornitore.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che danno luogo all’applicazione delle penali di cui al precedente paragrafo, saranno contestati per iscritto a mezzo PEC al Fornitore, il quale dovrà comunicare per iscritto a mezzo PEC le proprie controdeduzioni nel termine massimo di giorni 15 (quindici) naturali e consecutivi dalla contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a insindacabile giudizio delle

Amministrazioni, ovvero non vi sia stata risposta o le stesse non siano giunte nel termine indicato, saranno applicate al Fornitore le penali come sopra indicate.

Ai fini del ristoro dell'importo dovuto le Amministrazioni potranno alternativamente portare la somma in detrazione dei corrispettivi fatturati.

#### **Art. 16 - Risoluzione e recesso del contratto**

Il provvedimento di risoluzione del contratto dovrà essere regolarmente comunicato per iscritto al Fornitore, secondo le vigenti disposizioni di legge. In caso di risoluzione per inadempimento, resta salvo il diritto al risarcimento del danno. L'Amministrazione si riserva altresì, la facoltà di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 codice civile, a tutto rischio e danno dell'affidatario, nei seguenti casi:

- gravi violazioni degli obblighi contrattuali non eliminate dall'impresa affidataria ai sensi dell'art. 108 del d. lgs. 50/2016;
- penali comminate dall'Unione per importo superiore al 10% del valore del corrispettivo contrattuale;
- reiterate e gravi violazioni delle norme di legge e/o delle clausole contrattuali, tali da compromettere la regolarità e la continuità dell'appalto;
- cessione del contratto, al di fuori delle ipotesi previste;
- utilizzo del personale non adeguato alla peculiarità dell'appalto;
- sospensione, abbandono o ritardo che comportino di fatto la mancata effettuazione, da parte dell'impresa affidataria, delle prestazioni oggetto del presente capitolato;
- cessione ad altri in tutto o in parte sia direttamente che indirettamente, dei diritti e degli obblighi inerenti al presente appalto;
- inottemperanza agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136;
- gravi violazioni dei codici di comportamento dell'Unione delle Terre d'Argine;
- ogni altra inadempienza, qui non contemplata, o fatto, che renda impossibile la prosecuzione dell'affidamento, a termine dell'art. 1453 del codice civile.

La risoluzione comporterà tutte le conseguenze di legge, compresa la facoltà del Committente di affidare il servizio a terzi, restando ferma la facoltà di agire per il risarcimento del maggior danno.

All'affidatario verrà corrisposto il prezzo concordato del servizio effettuato, sino al giorno della disposta risoluzione, detratte le penalità, le spese, i danni.

Con riferimento al recesso dal contratto, sia da parte del Committente, sia da parte dell'impresa affidataria, si applicheranno le disposizioni previste dalla normativa vigente e, in particolare, l'art. 1671 del Codice Civile.

Il presente contratto è sottoposto alla condizione risolutiva di cui all'art. 1, comma 3, del d.l. 95/2012, convertito in legge 135/2012.

#### **Art. 17 – Divieti, cessione del contratto, del credito**

È fatto divieto al fornitore di cedere il contratto: esso non può essere ceduto, a pena di nullità. È vietata la cessione anche parziale del contratto. La cessione si configura anche nel caso in cui il soggetto affidatario venga incorporato in altra azienda, in caso di cessione d'azienda o di ramo d'azienda e negli altri casi in cui l'affidatario sia oggetto di atti di trasformazione a seguito dei quali perda la propria identità giuridica.

La cessione dei crediti è regolata dall'art. 106, c. 13, del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

In caso di risoluzione del contratto, l'affidatario sarà tenuto a tenere indenne l'Amministrazione delle maggiori spese conseguenti o derivanti dalla risoluzione, nonché di eventuali e maggiori pregiudizi e danni.

Il subappalto è regolato dalle disposizioni di cui all'art. 105 del D. Lgs. 50/2016, fermo restando che l'autorizzazione è comunque subordinata all'indicazione dell'appaltatore nell'offerta economica di volere subappaltare parte delle prestazioni.

È fatto espresso divieto al fornitore di sospendere l'esecuzione del servizio se non per mutuo consenso, e ciò anche nel caso in cui vengano in essere controversie giudiziali o stragiudiziali tra il fornitore e le assicurazioni dei danneggiati.

**L'inosservanza dei divieti di cui al periodo superiore comporterà la risoluzione di diritto del contratto con addebito di colpa all'affidatario, il quale sarà tenuto a sostenere tutti gli oneri conseguenti, compresi quelli derivanti dal rinnovo della procedura ad evidenza pubblica e al risarcimento del danno.**

**Art. 18 - Esecuzione in danno**

Qualora il Fornitore ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto del contratto con le modalità ed entro i termini previsti, l'Amministrazione potrà ordinare ad altro Fornitore - senza alcuna formalità - l'esecuzione parziale o totale di quanto omissso dal Fornitore stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati alle Amministrazioni. Per la rifusione dei danni ed il pagamento di penalità, l'Amministrazione potrà rivalersi nei confronti del Fornitore.

**Art. 19 - Definizione delle controversie**

Per tutte le controversie, che dovessero insorgere tra le parti contraenti per l'interpretazione e l'esecuzione e la validità del presente contratto, è competente il Foro di Modena. È, in ogni caso, sempre esclusa la composizione arbitrale delle controversie.

**Art. 20 -Trattamento dei dati personali**

INFORMATIVA RESA AI SENSI DEL REGOLAMENTO UE N. 2016/679 (GDPR)

Ai sensi degli artt. 13-14 del Regolamento Europeo 2016/679, i dati personali forniti per la partecipazione al presente appalto saranno utilizzati esclusivamente per finalità di formalizzazione delle procedure d'appalto e contrattuali. Il conferimento di tali dati è obbligatorio ai fini della valutazione dei requisiti di partecipazione, a pena di esclusione dalla gara. Le medesime informazioni potranno essere comunicate unicamente ad altri Enti Pubblici previsti dalla normativa vigente (Prefettura, Agenzia Entrate). Si precisa che si provvederà alla pubblicazione sul sito Internet della stazione appaltante della documentazione relativa all'affidamento, ai fini dell'assolvimento delle prescrizioni di cui al D. Lgs. 50/2016, art. 76 commi 2 lettera c) e 5, nonché ai sensi dell'art. 29 comma 1, secondo periodo e dell'art. 76, comma 3, dello stesso decreto legislativo n. 50/2016. I suoi dati saranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento degli obblighi contrattuali e di legge. Il Titolare del trattamento è l'Unione delle Terre d'Argine nella persona del presidente *pro-tempore*. Il Titolare ha designato ai sensi dell'art. 37 il Responsabile della protezione dei dati personali (il nominativo può essere richiesto scrivendo a [responsabileprotezionedati@terredargine.it](mailto:responsabileprotezionedati@terredargine.it)). L'interessato può avvalersi del diritto alla cancellazione (diritto all'oblio), la limitazione, l'aggiornamento, la rettificazione, la portabilità l'opposizione al trattamento dei dati personali che La riguardano, nonché in generale può esercitare tutti i diritti previsti dagli artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 del Regolamento Europeo scrivendo al Titolare oppure a [responsabileprotezionedati@terredargine.it](mailto:responsabileprotezionedati@terredargine.it).

La firma apposta al documento di presentazione dell'offerta varrà anche come autorizzazione l'ente ad utilizzare i dati personali nella stessa contenuti per i fini del bando di gara e per fini istituzionali.